

Exploration of the Realization Path of the Collaborative Education Function of One-stop Community Student Services

Shanshan Hu

Shandong Medical College, Jinan, Shandong, 250000, China

Abstract

As an innovative carrier for integrating educational resources and optimizing management services, the effective exertion of the collaborative education function of one-stop communities in colleges and universities has become the key to improving the quality of education. This article analyzes the current practical predicaments faced by one-stop communities in the process of collaborative education, such as lagging demand response, departmental collaboration barriers, insufficient professionalization of service teams, and lagging information construction. It examines from four dimensions: resource integration and departmental collaboration, service system optimization, team capacity building, and information platform upgrade. Exploring the realization path of the collaborative education function of one-stop community student services aims to innovate the student management model and enhance the quality of education in colleges and universities.

Keywords

One-stop; Student community; Collaborative education

一站式社区学生服务协同育人功能的实现路径探索

胡珊珊

山东医学高等专科学校, 中国·山东 济南 250000

摘要

高校一站式社区作为整合教育资源、优化管理服务的创新载体,其协同育人功能的有效发挥成为提升育人质量的关键。文章剖析了当前一站式社区在协同育人过程中面临的需求响应滞后、部门协作壁垒、服务队伍专业化不足、信息化建设滞后等现实困境,从资源整合与部门协同、服务体系优化、队伍能力建设、信息化平台升级、四个维度,探索一站式社区学生服务协同育人功能的实现路径,旨在创新学生管理模式,提升高校育人质量。

关键词

一站式; 学生社区; 协同育人

1 引言

高校一站式社区通过整合学籍管理、学业指导、心理健康、生活服务、职业规划等多元资源,搭建集约化服务平台,打破了传统管理中的部门壁垒与服务边界,为协同育人提供了重要载体。协同育人强调整合学校、部门、社会等多方力量,形成育人合力,实现从“单一管理”向“多元协同”的转变。一站式社区作为学生学习、生活、成长的重要空间,其协同育人功能的发挥直接关系到学生综合素质的提升与教育目标的实现。然而,在实践过程中,部分高校一站式社区仍存在著错问题,制约了育人效能的充分释放。

2 一站式社区学生服务协同育人的内涵

一站式社区学生服务协同育人是指以学生全面发展为

目标,以一体化服务平台为载体,整合高校内部教学、管理、服务等各类育人资源,打破院系、部门之间的壁垒,构建多主体、多维度、跨领域的协同育人机制,通过学业支持、生活服务、心理疏导、职业指导、文化浸润等多元服务的有机融合,实现教育、管理、服务的深度协同,形成全员育人、全程育人、全方位育人的良好生态^[1]。

其核心特征体现为以下三个方面:一是主体协同性。协同育人主体涵盖高校职能部门(如学生处、教务处、后勤保障处、就业指导中心、心理健康中心等)、二级学院、辅导员、专业教师、后勤服务人员以及学生组织等,各主体明确职责分工,加强沟通协作,形成育人合力。二是资源整合性。通过对教育资源、管理资源、服务资源的系统整合,避免资源分散与重复浪费,实现资源的优化配置与高效利用,为学生提供全方位、一体化的支持服务。三是全周期覆盖性。协同育人贯穿学生从入学到毕业的整个大学生涯,针对不同阶段学生的成长需求,提供精准化、个性化的服务,实现全

【作者简介】胡珊珊(1982—),女,中国山东济宁人,本科,中级,从事就业指导,心理健康,学生管理研究。

程育人的无缝衔接。

3 一站式社区学生服务协同育人的现实困境

3.1 协同机制不健全，部门协作存在壁垒

当前部分高校一站式社区的协同育人仍处于“形式化”阶段，缺乏健全的协同机制支撑。一方面，部门本位主义依然存在，各职能部门往往基于自身职责开展工作，缺乏主动协同的意识，导致服务与育人工作呈现“碎片化”特征^[2]。例如，学籍管理部门与教学单位在学业预警工作中缺乏有效联动，心理健康部门与辅导员队伍在危机干预中协同不足，难以形成育人合力；另一方面，缺乏专门的协同管理机构与制度保障，跨部门沟通协调多依赖临时会议或个人对接，缺乏常态化、规范化的协同机制，导致协同效率低下，难以应对学生复杂多变的需求。

3.2 学生需求响应滞后，服务针对性不足

大学生在不同成长阶段的需求存在显著差异：新生阶段侧重校园适应、学业规划与社交融入；中间阶段聚焦学术提升、科研实践与综合素质发展；毕业阶段则关注职业规划、就业指导与升学服务。同时，随着社会发展，学生对心理健康、个性化发展、创新创业等方面的需求日益增长。然而，部分高校一站式社区的服务供给仍存在“一刀切”现象，缺乏对学生需求的精准研判与动态响应。一方面，需求调研机制不健全，未能定期系统收集学生需求，对学生隐性需求与个性化需求挖掘不足；另一方面，服务内容更新滞后，难以适应学生需求的变化，例如部分社区的职业规划服务仍停留在简历制作、招聘会组织等基础层面，缺乏针对不同专业、不同发展方向的精准指导，导致服务与需求脱节，育人效果不佳。

3.3 服务队伍专业化不足，育人能力有待提升

一站式社区协同育人的成效直接依赖于服务队伍的专业素质，而当前部分高校一站式社区服务队伍存在结构不合理、专业化水平偏低等问题。一是队伍构成复杂，多由行政人员、辅导员、后勤人员等组成，缺乏专业的心理咨询师、职业规划师、学业导师等专业人才，难以满足学生多元化的专业需求；二是培训体系不完善，服务人员缺乏系统的跨学科培训，在心理健康疏导、职业发展指导、危机干预等专业领域的知识与技能不足，往往依赖经验开展工作，导致服务质量参差不齐；三是考核激励机制不健全，缺乏针对协同育人成效的专项考核，服务人员的工作积极性与主动性不足，难以形成持续提升的动力。

3.4 信息化建设滞后，技术支撑能力不足

信息化平台是一站式社区协同育人的重要技术支撑，其建设水平直接影响协同效率与育人质量^[3]。当前，部分高校一站式社区信息化建设存在诸多短板：一是数据孤岛现象突出，各部门的管理系统相互独立，学籍信息、学业数据、心理档案、消费记录等数据未能实现有效共享，导致难以全

面精准掌握学生情况，影响协同育人的针对性；二是平台功能单一，多数信息化平台仅具备信息发布、服务预约等基础功能，缺乏大数据分析、智能预警、个性化推荐等高级功能，难以实现需求预判与精准服务；三是系统稳定性不足，部分平台存在更新不及时、操作繁琐、崩溃卡顿等问题，影响学生的使用体验，降低了平台的使用率与依赖度；四是信息安全保障不足，学生个人信息的收集、存储与使用缺乏规范管理，存在数据泄露风险。

4 一站式社区学生服务协同育人功能的实现路径

4.1 健全协同机制，构建多元协同育人共同体

建立专门协同管理机构，由学校分管领导牵头，联合学生工作处、教务处、后勤管理处、心理健康中心、就业指导中心等部门负责人组建一站式社区协同育人领导小组，统筹推进社区建设与育人工作的整体规划与协调^[4]。同时设立常态化跨部门协同办公室，专门负责日常沟通对接、资源整合调配与具体任务落实，打破传统部门壁垒，形成“统一领导、分工负责、协同联动”的高效工作格局。

完善协同管理制度，制定《一站式社区协同育人工作章程》《跨部门协同工作细则》等规范性文件，明确各部门在协同育人中的职责边界、工作流程与考核标准，例如在学业预警工作中，明确教务处负责提供学业数据支撑，辅导员承担学生沟通对接工作，心理健康中心提供专业心理支持，就业指导中心针对学业困难学生开展个性化职业规划引导，确保各部门各司其职、协同发力。推动校社家协同联动，积极拓展育人主体范围，加强与企业、社区、家长的深度协同合作。与企业共建实践教学基地，为学生提供优质实习就业机会与专业职业技能培训；与社区联合开展志愿服务、文化传承等主题活动，着力提升学生社会责任感与实践能力；建立常态化家长沟通机制，通过线上平台、家长会等多种形式及时反馈学生在校情况，引导家长主动参与育人过程，构建学校、社会、家庭“三位一体”的协同育人共同体。

4.2 优化服务体系，实现精准化协同育人

构建全周期服务内容体系，以学生成长成才为核心，整合学业支持、生活服务、心理支持、职业发展四大类核心服务资源，打造覆盖从入学到毕业的全周期服务链。入学阶段聚焦新生报到、校园适应、学业规划、心理调适等关键需求，帮助新生快速融入校园环境；中间阶段重点提供学术资源对接、科研实践指导、综合素质提升、心理健康疏导等服务，助力学生全面发展；毕业阶段侧重职业规划指导、就业信息推送、升学辅导、创业支持等内容，为学生顺利步入社会保驾护航。同时，针对家庭经济困难学生、少数民族学生、心理危机学生等特殊群体，建立专项帮扶机制，提供个性化、精准化支持服务。

建立需求精准对接机制，定期开展系统性学生需求调

研,综合运用问卷调查、座谈会、大数据分析等多种方式,全面收集学生的显性需求与隐性需求。建立动态更新的学生需求数据库,对收集到的需求进行分类梳理、精准画像,结合学生专业、年级、兴趣爱好等个性化特征,科学调整服务内容与供给方式,例如针对理工科学生增加科研实践类服务供给,针对文科学生强化人文素养培育与职业技能培训,确保服务供给与学生需求精准匹配。推进服务流程标准化与精简化,制定统一的服务规范与操作流程,明确各项服务的具体事项、办理时限与责任主体,实现“一站式受理、一次性告知、全流程办结”。充分借助信息化技术手段,简化服务办理流程,推行“线上预约、线下办理”“不见面审批”等便捷服务模式,将学籍变更、奖助学金申请等高频事项纳入线上办理平台,实现申请、审核、审批全流程线上完成,减少学生往返次数与等待时间,显著提升服务效率与学生体验。

4.3 加强队伍建设,提升协同育人专业能力

优化队伍结构,构建“专业人员+行政人员+辅导员+学生骨干”的多元化服务队伍体系^[5]。通过公开招聘、人才引进等方式,引入专业的心理咨询师、职业规划师、学业导师等核心人才,充实专业服务力量;选拔优秀行政人员、辅导员参与社区服务工作,充分发挥其丰富的管理经验与育人优势;招募综合素质过硬的学生骨干组建自治组织,鼓励其参与社区管理与服务工作,增强学生主体意识与自我管理能力。

构建系统化培训体系,制定分层分类的专项培训计划,针对不同岗位服务人员的工作需求,开展针对性培训。培训内容涵盖政策法规解读、学生心理学知识、沟通技巧提升、专业服务技能、信息化平台操作等多个方面,重点提升服务人员的跨学科素养与协同工作能力,例如对心理健康服务人员开展危机干预专项培训,对职业规划指导人员开展就业市场动态与职业技能培训。同时,定期组织跨部门交流学习活动与案例研讨会议,促进服务人员分享育人经验、交流工作心得,不断提升协同工作能力。健全考核激励机制,建立以学生满意度、协同育人成效为核心的绩效考核体系,将跨部门协同配合情况、服务质量高低、学生反馈评价等纳入关键考核指标。考核结果与绩效评价、评优评先、职称晋升等直接挂钩,对表现优秀的个人与部门给予表彰奖励,充分激发服务人员的工作积极性与主动性。同时,建立容错纠错机制,鼓励服务人员大胆创新协同育人方式方法,营造积极向上、勇于探索的良好工作氛围。

4.4 升级信息化平台,强化技术支撑能力

构建一体化数据共享平台,着力打破各部门之间的数据壁垒,整合学籍管理、教学管理、后勤服务、心理健康、

就业指导等多个系统的核心数据,建立统一规范的学生数据中心。制定明确的数据共享标准与信息安全规范,实现各类数据的实时共享与同步更新,确保各协同育人主体能够全面、准确掌握学生成长发展情况,为精准开展育人工作提供坚实的数据支撑。

提升平台智能化水平,积极引入人工智能、大数据分析等先进技术,持续优化平台功能模块。搭建智能客服系统,实现24小时在线解答学生常见问题,有效减轻服务人员工作负担,提升服务响应效率;建立需求预判模型,通过深度分析学生学业成绩、消费记录、心理测评结果等多维度数据,精准预判学生潜在需求与发展风险,例如针对学业成绩下滑的学生自动触发学业预警,并及时推送相关辅导资源;提供个性化推荐服务,基于学生需求画像,自动匹配并推荐相关的学术资源、活动信息、就业机会等内容,不断提升服务的针对性与实效性。加强平台稳定性与安全性建设,加大技术研发与经费投入力度,定期对信息化平台进行维护升级,优化系统运行性能,有效解决平台卡顿、崩溃等问题,持续提升用户使用体验。建立健全信息安全管理,采用数据加密、访问控制等先进技术手段,加强学生个人信息保护,严密防范数据泄露风险,确保平台安全稳定运行。

5 结语

一站式社区作为高校协同育人的重要载体,其功能的有效发挥是提升育人质量、促进学生全面发展的关键。文章提出的健全协同机制、优化服务体系、升级信息化平台、加强队伍建设、完善反馈改进机制等实现路径,旨在构建“多元协同、精准服务、智能高效”的一站式社区协同育人体系。通过整合多方力量、聚焦学生需求、强化技术支撑,推动一站式社区从“管理型”向“育人型”转变,从“分散服务”向“协同服务”升级,形成全员育人、全程育人、全方位育人的良好生态。随着高等教育改革的不断深化与信息技术的快速发展,高校一站式社区协同育人需持续创新,不断适应学生需求变化与教育发展要求。

参考文献

- [1] 江德强,孙娇娇.党建引领下“一站式”学生社区育人模式探究[J].高校后勤研究,2025,(09):49-53.
- [2] 李佳静.浅析高校“一站式”学生社区建设的现实意义和发展路径[J].天南,2025,(04):145-147.
- [3] 吴飞.高校“一站式”学生社区建设的价值意蕴、现实挑战及优化路径[J].山西青年,2025,(13):10-12.
- [4] 杜鑫恬.协同理论视角下高校“一站式”学生社区建设的优化策略研究[J].产业与科技论坛,2025,24(13):258-260.
- [5] 孙旭媛.数智赋能与协同治理:高校“一站式”学生社区的创新建设路径[J].现代职业教育,2025,(18):69-72.